

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN

CAUSE TARIFAIRE 1999

R-3397-98

PREUVE EN CHEF :

**Sur les indices de mesure pour l'année 1999
et les résultats des indices
pour les mois d'octobre 1997 à mars 1998**

TÉMOINS:

PIERRE DESPARS

Vice-président, Administration et Réglementation

ANDRÉ GOUGEON

Vice-président, Exploitation

1 **INDICES DE MESURE**

2

3 Depuis quelques années, la Société soumet à la Régie, dans le cadre de causes tarifaires, des
4 indices de mesure qui visent à démontrer, qu'advenant que la Société dégage un trop-perçu à la
5 fin de l'exercice financier, ce dernier ne s'est pas fait au détriment de la sécurité du réseau, du
6 public ou du service à la clientèle. Le nouvel encadrement réglementaire proposé cette année et
7 présenté à la section 15, intègre un mécanisme incitatif favorisant l'amélioration de la performance
8 du distributeur. Tout comme par le passé, la Régie voudra s'assurer que les gains de productivité
9 et/ou les trop-perçus ne se sont pas réalisés au détriment de la sécurité du réseau ou du service
10 à la clientèle. En ce sens, la Société estime que les quatre domaines d'activités visés par les
11 indices de qualité de service sont toujours pertinents et doivent être maintenus comme critères
12 d'accès au régime incitatif.

13

14 Dans sa décision D-98-23, la Régie constatait que les "résultats de performance" dépassaient
15 largement le seuil minimum de 85% et ont atteint une "certaine vitesse de croisière". La Régie notait
16 qu'il serait opportun de réévaluer ces critères.

17

18 Notre proposition d'un nouvel encadrement réglementaire constitue évidemment l'occasion de se
19 pencher sur ces critères.

20

21 Notons au départ que l'article 49 de la Loi sur la Régie de l'énergie stipule que cette dernière doit
22 prévoir des "mesures ou des mécanismes incitatifs pour favoriser l'amélioration de la performance
23 du distributeur et la satisfaction des besoins des consommateurs." L'évaluation de la satisfaction
24 des besoins des consommateurs doit, selon nous, s'évaluer en tenant compte de deux
25 composantes : la qualité du service qui est offert et le prix qui en est exigé. Ces deux composantes
26 sont intimement liées de sorte que l'amélioration de la performance doit s'évaluer par rapport à ces
27 deux composantes. Ainsi, l'atteinte de gains de productivité conduira inévitablement à augmenter
28 la qualité de service et/ou à réduire les coûts. Il peut très bien y avoir amélioration de la performance
29 sans que la qualité de service soit augmentée, si les gains de productivité sont plutôt utilisés pour
30 réduire les coûts, et vice versa.

1 Il faut aussi prendre garde de donner au client une qualité de service pour laquelle il n'est pas prêt
2 à payer. Les gains de productivité peuvent en effet être utilisés soit pour améliorer la qualité de
3 service, soit pour réduire les coûts, ou les deux à la fois. Le choix d'une des deux options dépendra
4 évidemment des besoins des clients.

5
6 Jusqu'ici, et nous proposons qu'il en demeure ainsi, les indices de qualité de service ne visaient pas
7 tant à inciter le distributeur à améliorer la qualité du service mais bien à s'assurer que les trop-
8 perçus ne sont pas réalisés au détriment de la qualité du service. Dans l'encadrement réglementaire
9 proposé, nous proposons de maintenir les mêmes critères parce qu'ils correspondent aux
10 dimensions les plus importantes de la qualité du service : la sécurité (entretien préventif et réponse
11 aux urgences) et le service aux clients (réponse au téléphone et mesurage). Nous proposons
12 toutefois à la Régie une amélioration concernant la politique de lecture des compteurs chez la
13 clientèle résidentielle avec chauffage. Cette amélioration est exposée plus loin.

14
15 L'encadrement réglementaire proposé cette année vient ajouter une dimension importante à ces
16 indices de qualité de service : le partage des gains de productivité ne sera possible pour la Société
17 que si, globalement, elle réussit en même temps à réduire ses tarifs en termes réels. Il s'agit en fait
18 de l'indice financier par excellence pour le client : sa facture.

19
20 Quant au niveau minimal de la qualité de service attendue et mesurée à l'aide des indices, il peut
21 évidemment être remis en question, comme nous le faisons d'ailleurs cette année au chapitre de
22 la fréquence de lecture de compteur.

23
24 Il faut cependant réaliser que, en haussant ce niveau, nous choisissons d'utiliser des gains de
25 productivité pour améliorer la qualité de service plutôt que de les utiliser pour réduire les coûts et
26 donc les tarifs. En procédant ainsi, il faut aussi s'assurer que c'est bien ce que le client souhaite et
27 que les gains de productivité du distributeur soient encouragés et donc récompensés, même s'il
28 était choisi de ne pas les utiliser pour réduire les coûts mais plutôt pour améliorer la qualité de
29 service.

1 Dans l'encadrement réglementaire proposé, le maintien des indices de performance actuels
2 présuppose que la qualité de service actuelle correspond aux attentes des clients et qu'ils préfèrent
3 consacrer les gains de productivité à réduire les tarifs. Si la situation était inverse et qu'il faille
4 constamment et substantiellement améliorer la qualité du service, l'on comprendra que le
5 mécanisme incitatif devrait être conçu différemment. Il ne devrait pas notamment imposer des
6 baisses tarifaires en terme réel comme condition de partage des gains de productivité.

7
8 D'ailleurs, comme vous le noterez plus loin, les derniers sondages réalisés nous indique que nos
9 clients sont satisfaits de la qualité du service. Au départ, les indices retenus avaient été
10 sélectionnés au terme d'une démarche rigoureuse qui a servi à identifier, à la lumière des attentes
11 des clients, les principales composantes influençant leur degré de satisfaction et assurant une
12 qualité de service élevée.

13
14 La qualité de service, telle qu'évaluée par les indices de mesure, a été maintenue ou améliorée en
15 1998. Cette réalisation est significative car effectuée durant une période de compression budgétaire
16 dans les unités assurant la réalisation des services sous étude. Les composantes « prix » et
17 « service » sont intimement liées dans l'esprit des clients. Les employés de la Société
18 reconnaissent l'importance de relever le défi d'offrir à notre clientèle un service de haute qualité, au
19 moindre coût possible.

20
21 La Société estime que les indices actuels répondent bien aux attentes de la clientèle et que ces
22 indices de qualité de service permettent à la Régie de bien apprécier l'évolution de cette dernière.
23 La Société propose tout de même de modifier la politique de fréquence de lecture de compteur en
24 raison de l'installation d'un pourcentage élevé d'équipements de lecture de compteurs par ondes
25 radio.

1 **FRÉQUENCE DES LECTURES DES COMPTEURS**

2
3 L'indice de mesure de l'atteinte des résultats relatifs à la fréquence de lectures est calculé en
4 fonction du nombre annuel de lectures effectuées par type de clientèle. Les fréquences actuelles
5 de lecture sont les suivantes :

6		
7	Clients Privilèges	12 lectures / an
8	Clients Affaires	6 lectures / an
9	Clients résidentiels avec chauffage	3 lectures / an
10	Clients résidentiels sans chauffage	1 lecture / an

11
12 L'installation des équipements de lecture de compteurs par ondes radio est très avancée. Plus de
13 77% des compteurs prévus sont équipés d'un module de transmission de la lecture. Selon
14 l'échéancier initial, il reste encore deux ans avant de compléter le projet de lecture à distance. En
15 1998, nous concentrons nos efforts à installer des équipements chez les clients de la Montérégie,
16 de Montréal et dans la région Laurentides; ceci afin de saturer chacun de ces secteurs.

17
18 Depuis le tout début du programme, un groupe de travail a pour mandat de coordonner la gestion
19 du projet et comme objectifs de respecter, à la fois, l'échéancier de réalisation et la politique de
20 lecture. Ce groupe déploie actuellement tous les efforts nécessaires afin de respecter ces objectifs
21 Nous réalisons plusieurs activités qui nous permettent d'offrir un service de qualité à notre clientèle.
22 Plusieurs routes de lecture sont effectuées par des releveurs puisque tous les compteurs ne sont
23 pas équipés d'instrument de lecture à distance. Plusieurs de ces compteurs sont situés chez des
24 clients difficiles d'accès. Nous prenons des arrangements avec ces clients pour lire le compteur
25 et/ou nous prenons rendez-vous avec eux pour installer les équipements de lecture à distance, afin
26 que la lecture puisse se faire en tout temps. Nous offrons également à la clientèle, dont le compteur
27 ne peut être lu lors de la visite du releveur, la possibilité de nous communiquer sa lecture par
28 téléphone, 24 heures par jour et

1 7 jours par semaine, via un système automatique d'enregistrement des données. Aussi, des
2 refontes de certaines routes de lecture s'effectuent régulièrement afin de faciliter et d'optimiser la
3 lecture des compteurs.

4
5 Malgré la dispersion géographique des installations non encore équipées d'instrument de lecture
6 en télémétrie et en radiométrie et la réduction des effectifs à la relève de compteur, nous proposons
7 d'augmenter à quatre (4) lectures par année, à compter d'octobre 1998, la politique de lecture de
8 la clientèle résidentielle avec chauffage. Cette modification permettra d'augmenter la qualité du
9 service offert à nos clients par une plus grande précision au niveau de la facturation et constitue,
10 selon nous, un niveau optimal à conserver puisqu'au moins deux lectures seront effectuées durant
11 la période hivernale. Nous proposons de conserver les mêmes indices pour les autres classes de
12 service: une lecture à tous les mois pour la classe privilège qui regroupe les clients industriels à fort
13 volume, une lecture à tous les deux mois pour les clients de la classe affaires qui regroupe les
14 clients industriels à petit volume, les clients commerciaux et les institutions, et une lecture par année
15 pour les clients résidentiels sans chauffage.

16
17 La politique de lecture sera donc modifiée pour l'année 1999 selon les fréquences suivantes :

<u>Type de clientèle</u>	<u>Politique</u>	<u>Compteurs</u>
21 Clients Privilèges	12 lectures / an	9 300
22 Clients Affaires	6 lectures / an	28 100
23 Clients résidentiels avec chauffage	4 lectures / an	92 400
24 Clients résidentiels sans chauffage	1 lecture / an	30 300

25
26 La modification proposée affecte la plus grande portion de notre clientèle représentant 92 400
27 compteurs ou 57,7% de l'ensemble des compteurs.

28
29 Comme on peut le constater à la pièce SCGM-16, document 2, selon la politique actuellement en
30 vigueur, les résultats de la période d'octobre 1997 à mars 1998 sont les suivants :

1	Clients Privilèges	86,6 %
2	Clients Affaires	90,5 %
3	Clients résidentiels avec chauffage	97,0 %
4	Clients résidentiels sans chauffage	92,4 %
5	Moyenne globale	94,4 %

6

7 Les résultats de la politique de lecture sont teintés de l'effet de la tempête de verglas. Nous n'avons
8 pas effectué de lecture de compteurs dans la période du 8 au 16 janvier, les conditions climatiques
9 étant dangereuses pour nos releveurs.

1 **LA RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES**

2
3 Depuis plusieurs années le Service à la clientèle a été très attentif la qualité du service concernant
4 la rapidité de réponse aux appels reçus. L'obtention de très bons résultats l'an dernier (l'atteinte
5 de l'objectif idéal 95 %) ainsi que pour la première moitié de l'année en cours (cumulatif de 94,3 %
6 à la fin mars incluant les événements du verglas) est due à des efforts constants déployés à
7 plusieurs niveaux. Ces résultats sont également reliés au travail soutenu en termes de formation,
8 de support et de rétroaction auprès de nos employés, ainsi qu'à une remise en question constante
9 amenant des changements dans nos façons de faire.

10
11 Les gains obtenus sur le plan quantitatif le sont à l'intérieur d'un programme de gestion du service
12 à la clientèle qui inclut l'aspect qualitatif. Depuis 2 ans, un programme structuré d'écoute
13 téléphonique nous assure d'offrir à nos clients une qualité de réponse allant en s'améliorant.

14
15 En effet, onze moniteurs de la qualité ont été formés afin d'évaluer les appels de représentants
16 selon des critères précis. Environ 10 appels par représentant sont écoutés au hasard sur une base
17 mensuelle.

18
19 À la fin du mois, chaque représentant est rencontré. On lui fait alors l'évaluation de ses résultats
20 quantitatifs et qualitatifs.

21
22 Quant à l'indice de mesure concernant l'atteinte des résultats relatifs à la rapidité de réponse aux
23 appels téléphoniques, il est calculé en fonction d'un délai maximum d'attente prévu pour chaque
24 type de clientèle :

25		
26	Clientèle Privilège	60 secondes
27	Clientèle Affaire	120 secondes
28	Clientèle Résidentielle	240 secondes
29		

30 Comme on peut le constater à la pièce SCGM-16, document 3, les résultats des deux premiers
31 trimestres de 1997-1998 sont les suivants :

1	Clientèle Privilège	98,8 %
2	Clientèle Affaire	98,5 %
3	Clientèle Résidentielle	93,5 %
4	Total pondéré	94,3 %

5
6 Lors des sondages de 1995 et 1996, les résultats ont démontré que la clientèle était de « satisfaite
7 à très satisfaite » selon la répartition suivante :

8		1996	1995
9			
10			
11	Clientèle Privilège	88 %	95 %
12	Clientèle Affaire	85 %	87 %
13	Clientèle Résidentielle	85 %	90 %

14
15 Aucun sondage de cette nature n'a été réalisé durant l'année 1997 car nous étions à réévaluer nos
16 besoins à cet effet. Nous avons complété cette étape et nous reprendrons l'activité de sondage en
17 continu au cours de cette année afin d'évaluer les résultats du programme d'amélioration de la
18 qualité de la réponse téléphonique.

19
20 Nous proposons donc à la lumière de ces résultats, de maintenir pour l'année 1999 les indices de
21 délai de réponse téléphonique.

1 **RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE**

2

3 L'indice de rapidité de la réponse aux situations d'urgence est calculé en fonction d'un délai
4 maximal de 35 minutes.

5

6 Tel que démontré à la pièce SCGM-16, document 4, le résultat à ce jour est de 89,2%
7 comparativement à 90,7% l'an dernier. Les résultats montrent que l'indice est légèrement en recul.

8 Il faut souligner que le territoire s'est agrandi, ce qui a eu pour effet d'augmenter le degré de
9 difficulté pour l'atteinte de l'objectif. Encore cette année la révision des processus d'affaires, les
10 modifications au niveau de l'organisation du travail et l'implication du personnel expliquent les
11 résultats observés.

12

13 Nous proposons donc pour l'année 1999 le maintien de la politique actuelle de rapidité de la
14 réponse aux situations d'urgence.

1 **ENTRETIEN PRÉVENTIF**

2
3 L'indice d'entretien préventif a pour objet d'effectuer un suivi de cinq éléments jugés cruciaux de
4 notre programme d'entretien, dont le but est d'assurer l'intégrité de notre réseau. Ce sont :

- 5 - la protection cathodique;
- 6 - la détection de fuites, conduites;
- 7 - la détection de fuites, bâtisses privées;
- 8 - le test d'odorant mensuel;
- 9 - et la régulation pré-détente et détente.

10
11 À la pièce SCGM-16, document 5, les résultats au 31 mars 1998 démontrent que plus de 110% des
12 activités prévues ont été réalisées à date. Pour obtenir ce résultat, nous avons effectué les activités
13 de base prévues au programme et nous avons devancé la réalisation de certaines activités
14 notamment au niveau de la régulation et la détection de fuites sur nos conduites.

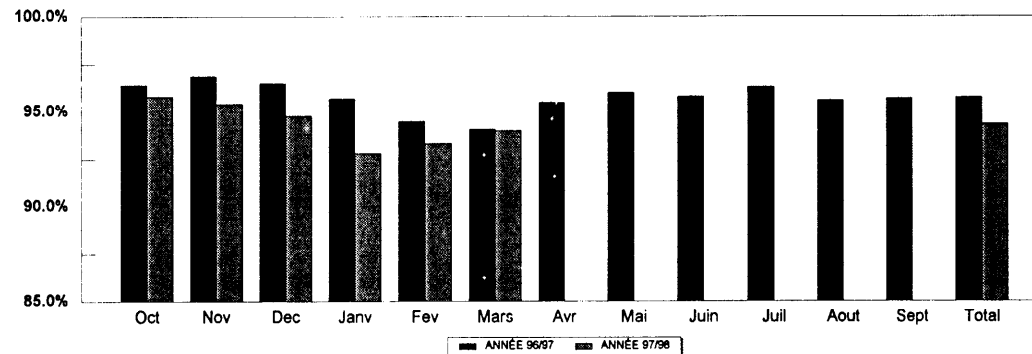
15
16 Puisque ce programme vise à assurer la sécurité du public et l'approvisionnement en gaz de nos
17 clients, nous nous devons, comme par le passé, de maintenir un résultat élevé. Par conséquent,
18 nous anticipons réaliser notre programme annuel 1997-1998 avec un taux de réalisation de 95%
19 au 30 septembre 1998.

20
21 De plus, l'ajout récent de nombreuses conduites, de nombreuses installations, l'accroissement de
22 l'étendue de notre réseau, le tout sans augmentation de ressources, représentent un défi de plus
23 en plus grand.

24
25 La sécurité et l'intégrité du réseau demeurent des préoccupations de tous les instants pour
26 l'entreprise. Pour ces raisons nous proposons le maintien de la politique actuelle.

**INDICE DE MESURE SUR LA
FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS 1997-1998**

	PRIVILEGE			AFFAIRES			RÉSIDENTIEL (3)			RÉSIDENTIEL (4)			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 96/97
	NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			
	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	
Octobre 97	9,296	785	91.6%	27,484	2,083	92.4%	92,458	2,002	97.8%	30,652	1,833	94.0%	159,890	6,703	95.8%	96.4%
Novembre 97	9,289	808	91.3%	27,652	2,166	92.2%	92,416	2,319	97.5%	30,567	2,035	93.3%	159,924	7,328	95.4%	96.9%
Décembre 97	9,309	1,041	88.8%	27,829	2,201	92.1%	92,439	2,844	96.9%	30,497	2,283	92.5%	160,074	8,369	94.8%	96.5%
Janvier 98	9,312	2,265	75.7%	27,985	3,383	87.9%	92,472	3,390	96.3%	30,445	2,487	91.8%	160,214	11,525	92.8%	95.7%
Février 98	9,307	1,287	86.2%	28,069	3,514	87.5%	92,435	3,234	96.5%	30,370	2,675	91.2%	160,181	10,710	93.3%	94.5%
Mars 98	9,298	1,292	86.1%	28,108	2,529	91.0%	92,371	3,101	96.6%	30,331	2,630	91.3%	160,108	9,552	94.0%	94.1%
Avril 98																95.5%
Mai 98																96.0%
Juin 98																95.8%
Juillet 98																96.3%
Août 98																95.6%
Septembre 98																95.7%
	55,811	7,478	86.6%	167,127	15,876	90.5%	554,591	16,890	97.0%	182,862	13,943	92.4%	960,391	54,187	94.4%	95.8%



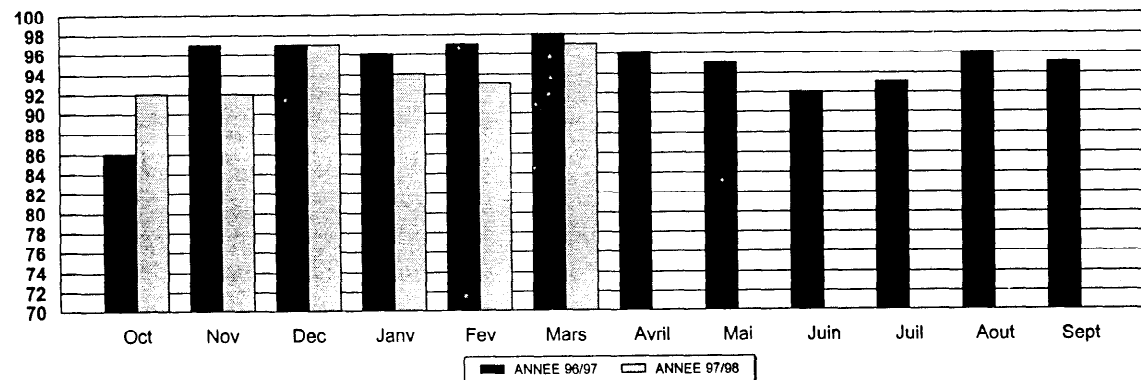
REALISATION DE LA PRISE D'APPELS 1997 - 1998

	PRIVILEGE				AFFAIRES				RESIDENTIELS				Appels Totals	MOYENNE CUMUL. 97/98	MOYENNE CUMUL. 98/97
	Recus	% rep.	Temps moyen d'attente	% politique (1 min.)	Recus	% rep.	Temps moyen d'attente	% politique (2 min.)	Recus	% rep.	Temps moyen d'attente	% politique (4 min.)			
Octobre 97	845	95.9	14.0	99.0	3,408	94.9	26.0	98	25,006	91.1	63.0	91.0	29,259	92.0	86.0
Novembre 97	1,118	94.4	14.0	98.1	3,411	94.1	24.0	98	20,770	91.1	61.0	91.0	25,299	92.0	97.0
Decembre 97	1,183	95.9	11.0	98.9	3,931	95.7	18.0	99	19,974	93.8	32.0	96.0	25,088	97.0	97.0
Janvier 98	1,268	95.3	13.0	98.0	3,919	95.3	20.0	99	33,155	92.9	51.0	94.0	38,342	94.0	96.0
Fevrier 98	955	95.7	12.0	99.0	3,465	95.5	22.0	98	22,597	92.1	57.0	92.0	27,017	93.0	97.0
Mars 98	925	97.1	10.0	100.0	3,383	96.1	16.0	99	21,982	94.1	31.0	97.0	26,290	97.0	98.0
Avril 98															96.0
Mai 98															95.0
Juin 98															92.0
Juillet 98															93.0
Aout 98															96.0
Septembre 98															95.0

TOTAL	6,294				21,517				143,484				171,295		
	6				6				6				6		
MOY.	1,049.0	95.7	12.3	98.8	3,586.2	95.3	20.9	98.5	23,914	92.5	49.8	93.5	28,549		

TEMPS D'ATTENTE MOYEN (SEC) 44.6

INDICE GLOBAL PONDERE 94.3

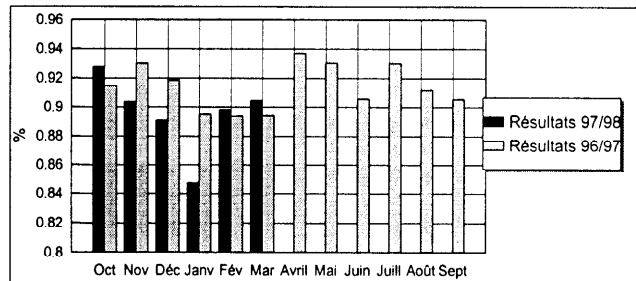


INDICE DE MESURE SUR LA
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

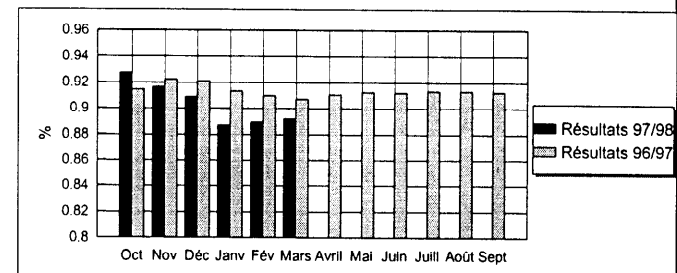
1997-1998

	MENSUEL				CUMULATIF À CE JOUR			
	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	Résultats Année 96-97	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	Résultats Année '96-97
Octobre 97	1138	1055	92.7%	91.4%	1138	1055	92.7%	91.4%
Novembre 97	952	860	90.3%	93.0%	2090	1915	91.6%	92.2%
Décembre 97	912	812	89.0%	91.8%	3002	2727	90.8%	92.1%
Janvier 98	1629	1380	84.7%	89.4%	4631	4107	88.7%	91.3%
Février 98	1125	1010	89.8%	89.3%	5756	5117	88.9%	90.9%
Mars 98	1231	1113	90.4%	89.3%	6987	6230	89.2%	90.7%
Avril 98	0	0	0.0%	93.7%	0	0	0.0%	91.0%
Mai 98	0	0	0.0%	93.0%	0	0	0.0%	91.2%
Juin 98	0	0	0.0%	90.5%	0	0	0.0%	91.2%
Juillet 98	0	0	0.0%	93.0%	0	0	0.0%	91.3%
Août 98	0	0	0.0%	91.1%	0	0	0.0%	91.3%
Septembre 98	0	0	0.0%	90.5%	0	0	0.0%	91.2%

Résultats par mois



Résultats cumulatifs



**INDICE DE MESURE
RAPPORT SUR L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 1997-1998**

RÉSULTATS AU 31 MARS 1998

PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION	
																À JOUR	ANNUEL
R 22	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	287	180	0	0	0	249	1437	2019	1386	294	182	100	6134	92.18%	10.76%
		RÉALISÉ	238	347	0	56	1	18	0	0	0	0	0	0	660		
R 30	DÉTECTION FUITES CONDUITE (KM)	PLANIFIÉ	250	250	250	323	250	250	250	1392	440	150	150	150	4105	138.97%	53.25%
		RÉALISÉ	808	307	451	218	156	246	0	0	0	0	0	0	2186		
R 35	DÉTECTION FUITES BÂTISSSES PRIVÉES	PLANIFIÉ	0	0	0	0	216	217	0	0	0	0	0	0	433	100.00%	100.00%
		RÉALISÉ	0	0	0	433	0	0	0	0	0	0	0	0	433		
R 50	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	424	424	424	424	424	424	424	424	424	424	424	424	5088	100.00%	50.00%
		RÉALISÉ	424	424	424	424	424	424	0	0	0	0	0	0	2544		
R 70	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	177	167	118	113	115	116	171	181	128	115	118	121	1638	112.16%	55.19%
		RÉALISÉ	143	199	204	94	144	120	0	0	0	0	0	0	904		
	TOTAL	PLANIFIÉ	1138	1021	792	860	1005	1256	2282	4016	2376	983	874	795	17398	110.79%	38.67%
		RÉALISÉ	1613	1277	1079	1225	725	808	0	0	0	0	0	0	6727		
Au total			6072	activités étaient planifiées et				6727	activités ont été réalisées pour un pourcentage de					110.79%			